



ТОО «Интернет-компания PS»

Условия использования услуги

Готовые облачные серверы для 1С

Версия от 16.01.2026

Целью данного документа является описание параметров предоставления услуги ТОО «Интернет-компания PS» «Готовые облачные серверы для 1С» (далее — Услуга) для обеспечения согласованного уровня качества оказания услуги.

Настоящий документ — Соглашение об уровне обслуживания или SLA («Соглашение»):

- Описывает Услугу.
- Устанавливает порядок предоставления Заказчику Услуги.
- Является неотъемлемой частью Публичного договора, опубликованного по адресу: <https://www.ps.kz/ru/agreements/offer> («Офера»).

Предоставляемая Услуга в соответствии с НК РК 03-2019 «Общий классификатор видов экономической деятельности», введенным в действие Министерством индустрии и инфраструктурного развития Республики Казахстан с 1 января 2020 года, включена в подкласс 63.11.1.

Термины, которые используются, но не определены в Соглашении, имеют значение, присвоенное им в Офере и в разделе «Документация» на Сайте Исполнителя: <https://docs.ps.kz/ru>. Соглашение содержит пункты с активными гиперссылками на веб-страницы с более подробной информацией, которые являются неотъемлемой частью Соглашения.

Исполнитель вправе без какого-либо специального уведомления вносить изменения в Соглашение, в связи с чем Заказчик обязуется регулярно отслеживать эти изменения. Действующая редакция Соглашения размещена по адресу: <https://www.ps.kz/ru/agreements/1c-vps-sla>. Использование Заказчиком Услуги после изменения Соглашения является подтверждением его согласия с новой редакцией.

1. Общие положения

1.1. Услуга предусматривает настройку Исполнителем своих ресурсов для использования их Заказчиком в целях создания, размещения и использования многопользовательских клиент-серверных программ для ЭВМ системы «1С:Предприятие 8» (далее — Информационные базы 1С) в Интернете.

1.2. Услуга доступна для заказа по запросу на сайте Исполнителя: <https://www.ps.kz/ru>.

2. Состав Услуги

2.1. Услуга в рамках выбранного тарифного плана включает в себя предоставление:

- **Ресурсов** — виртуального аналога физического сервера с выделенными ресурсами процессора, оперативной памяти, объемом дискового пространства, IP-адреса и домена 3 уровня.
- **Программной среды** — оптимизации настроек предустановленного серверного ПО, за исключением платформы «1С:Предприятие 8» (права на которую Заказчик приобретает отдельно), на Ресурсах для обеспечения стабильного и безопасного функционирования Информационных баз 1С.
- **Технического резервного копирования** с глубиной хранения копий в течение 4 недель, обеспеченного достаточным дисковым пространством в защищенном объектном хранилище (см. подробнее по ссылке: <https://docs.ps.kz/ru/ready-1c/backup/backup-architecture>).
- **Технической поддержки 24/7** на уровне Ресурсов и Программной среды.
- **Инструкций и консультаций** по пользованию Услугой (см. подробнее по ссылке: <https://docs.ps.kz/ru/ready-1c>).
- **Дополнительных механизмов, систем и функций:**
 - Консоли управления Услугой на сайте Исполнителя.
 - Управления доступом в приватную VPN-сеть.
 - Обновления версии платформы «1С:Предприятие 8».
 - Управления публикациями Информационных баз 1С.
 - Мониторинга использования ресурсов.

2.2. Дополнительно с каждой Услугой может быть предоставлено за отдельную оплату:

- Аренда серверных и клиентских лицензий «1С:Предприятие 8».
- Пакеты Пользовательского резервного копирования (см. подробнее по ссылке: <https://docs.ps.kz/ru/ready-1c/backup/backup-architecture>).

2.3. В Программной среде каждой Услуги предустановлено следующее ПО:

- Операционная система AlmaLinux.
- Сервер приложений «1С:Предприятие 8» (права на который Заказчик приобретает отдельно).
- СУБД PostgreSQL.
- Web-серверы Apache и Nginx.
- OpenVPN-сервер.
- Prometheus и Grafana.

2.4. Опционально поддерживается автоматизированная возможность установки ПО:

- Служба сервера хранилища конфигураций 1С.
- Служба сервера 1С:СЛК (система лицензирования и защиты конфигураций).

2.5. В состав Услуги не входят:

- Консультационная и методическая поддержка пользователей Заказчика по работе в Информационных базах 1С.
- Разработка, доработка и обновление конфигураций Информационных баз 1С.

3. Порядок оказания Услуги

3.1. Заказчик для получения Услуги:

- Выбирает тарифный план на странице Услуги, расположенной на Сайте Исполнителя: <https://www.ps.kz/services/1c-vps/tab-order>.
- Отправляет запрос на подключение Услуги.

3.2. Оказание Услуги начинается после оплаты выставленного по запросу Заказчика счета, при этом начисление стоимости за услуги начинается с момента фактического подключения Заказчика к Услуге согласно п. 3.3.

3.3. Исполнитель:

- Предоставляет Заказчику доступ в Консоль управления Услугой.
- Направляет Заказчику на адрес электронной почты, указанный в Консоли управления, уведомление о готовности к использованию Услуги с информацией, необходимой для управления ею (адреса, логины, пароли и инструкции).

3.4. Заказчик может пользоваться всеми предоплаченными Ресурсами.

4. Оплата и продление Услуги

4.1. Стоимость Услуги определяется согласно тарифам Исполнителя: <https://www.ps.kz/services/1c-vps/tab-order> и фиксируется в счете, автоматически выставляемом Заказчику за очередной период. Все тарифы включают НДС.

4.2. Заказчик осуществляет предоплату очередного периода предоставления Услуги до его начала, в ином случае предоставление Услуги приостанавливается (отключается доступ к Услуге).

4.3. Заказчику доступна функция автоматического продления Услуги, которую можно активировать в Консоли управления.

4.4. При автоматическом продлении Услуги отсутствие отказа Заказчика от продления действия Услуги подтверждает его согласие на продление и списание денежных средств за продление с баланса аккаунта в Консоли управления Заказчика.

4.5. Отказаться от продления действия Услуги Заказчик может в любое время до момента списания денежных средств за продление. Отказ от продления осуществляется путем обращения к Исполнителю через Тикет-систему. Возобновить Услугу Заказчик может в любое время, но не позднее 14 (четырнадцати) календарных дней с момента окончания действия Услуги.

4.6. Если действие Услуги не продлено Заказчиком в течение 14 (четырнадцати) календарных дней с момента окончания срока действия Услуги, по истечении указанного срока Исполнитель удаляет всю размещенную на ресурсах Исполнителя информацию Заказчика и произведенные Заказчиком при использовании Услуги настройки и данные без какого-либо предварительного уведомления.

4.7. В случае отказа от Услуги, поданного Заказчиком запросом Исполнителю, в течение первых 14 (четырнадцати) календарных дней с начала ее использования возможен возврат полной суммы, уплаченной за Услугу. Возврат осуществляется на баланс аккаунта в Консоли управления Заказчика.

4.8. В случае отказа Заказчика от Услуги Исполнитель по запросу Заказчика в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней производит перерасчет стоимости за фактически оказанные услуги (исходя из ежедневной стоимости Услуги и оплаченной за нее суммы), осуществляет возврат оставшейся суммы на баланс аккаунта Заказчика и предоставляет в Консоль управления Заказчика документы, подтверждающие оказанные Услуги.

5. Изменение параметров Услуги

5.1. Тариф может быть изменен как в течение срока действия Услуги, так и при продлении действия Услуги на следующий период.

5.2. В течение срока действия Услуги тариф может быть изменен Заказчиком в Консоли управления автоматически только на тариф с большим количеством ресурсов, при этом Заказчик оплачивает Исполнителю разницу между стоимостью тарифов. Срок действия Услуги при переходе на новый тариф не меняется.

5.3. Для перехода на тариф с меньшим количеством ресурсов Заказчику необходимо заказать отдельную Услугу тарифа с меньшим количеством ресурсов и выполнить самостоятельный перенос Информационных баз и прочих настроек.

5.4. Исполнитель вправе изменить стоимость Услуги, уведомив об этом Заказчика не менее чем за 30 (тридцать) календарных дней до вступления изменения в силу. Измененная стоимость применяется к последующим расчетным периодам при условии, что Заказчик не отказался от Услуги.

6. Особые условия

6.1. Исполнитель обеспечивает бесперебойное функционирование всех элементов инфраструктуры, используемой для предоставления Услуги Заказчику по Договору, в течение всего срока действия Услуги, за исключением сроков планового и внепланового технического обслуживания, а также случаев, предусмотренных в Оферте.

6.2. Исполнитель имеет право приостановить предоставление Услуги для проведения необходимых плановых профилактических и ремонтных работ на технических ресурсах Исполнителя, а также внеплановых работ в аварийных ситуациях.

6.3. Исполнитель обязуется извещать Заказчика о существенных изменениях в аппаратной или программной конфигурации Услуги (смена старших версий ПО, изменение системных настроек, влияющих на оказание Услуги и пр.) в срок не позднее чем за 48 (сорок восемь) часов до осуществления таких изменений.

6.4. Исполнитель обязуется своевременно обновлять системное и прикладное программное обеспечение программной конфигурации Услуги.

6.5. При использовании Услуги для осуществления деятельности, подлежащей в соответствии с законодательством РК сертификации и лицензированию, Заказчик должен иметь соответствующие лицензии, сертификаты и иные разрешительные документы.

6.6. Исполнитель не несет ответственности за нормальное функционирование сети Интернет, ее частей или за качество линий связи, не имеющих отношения к собственным ресурсам Исполнителя, а также за их доступность для Заказчика.

6.7. Заказчик несет ответственность за содержание информации, размещаемой им в рамках предоставляемых Услуг.

6.8. При использовании Услуги Заказчик обязуется соблюдать лицензионное соглашение правообладателя программных продуктов «1С» (ТОО «ИнфоСофПром»), размещенное по адресу: https://1c.ru/texts/kp_license.htm.

7. Уровень оказания Услуги

Гарантированная доступность (без учета плановых работ): 99,8% в год (не более 18 часов простоя).

7.1. Виды работ:

- **Плановые работы** — организационные и технические мероприятия Исполнителя по мониторингу, настройке и обновлению ИТ-инфраструктуры, с регламентированными сроками и порядком проведения.
- **Внеплановые работы** — нерегламентированные (экстренные) организационные и технические мероприятия Исполнителя с целью устранения, предотвращения сбоев и неполадок в ИТ-инфраструктуре.

Работы	Уведомления	Время проведения
Плановые	не менее, чем за 48 часов до начала работ	в часы наименьшей нагрузки (с 01:00 до 06:00 GMT+5)
Внеплановые	по факту	в любое время суток, по необходимости

7.2. Работа Исполнителя с обращениями:

Во всех случаях Исполнитель будет стремиться к максимально быстрой реакции на обращения Заказчика. При проведении работ по обращениям Исполнитель руководствуется следующей системой приоритетов:

Приоритет	Критичность	Время реагирования (часы)	Время разрешения (часы)	Период обслуживания
Высокий	Периодические прерывания в предоставлении основных услуг, значительное ухудшение показателей их качества, отказ элементов ИТ-инфраструктуры.	1	8	круглосуточно, 7 дней в неделю
Средний	Проблемы, не приводящие к прерыванию предоставления основных услуг, но влияющие на показатели их качества.	2	24	круглосуточно, 7 дней в неделю
Низкий	Прочие обращения, связанные с предоставлением технической и иной информации.	4	72	в будние дни с 10:00 до 19:00

Время реагирования — период времени от фиксации обращения Заказчика (время создания обращения в Консоли управления или Тикет-системе) до момента, когда Исполнитель обязан начать процедуры и действия, необходимые для восстановления функционирования и/или разрешения проблем.

Время разрешения — время, за которое Исполнитель должен предоставить временное или постоянное решение проблемы, необходимое для восстановления нормального функционирования (начиная от времени создания обращения).

Время разрешения указывается без учета времени, затраченного на взаимодействие с Заказчиком в части уточнения, получения информации в обращении, ожидания ответа или действий Заказчика.

Обращение Заказчика автоматически регистрируется средствами Тикет-системы: фиксируется время поступления и присваивается номер.

Уведомление о регистрации обращения Заказчика отправляется на электронную почту уполномоченного представителя Заказчика. По номеру регистрации обращения Заказчику доступна в Консоли управления функция отслеживания статуса своего обращения.

Работоспособность сервисов в рамках Услуги обеспечивается следующими способами:

- Путем консультирования по телефону Заказчика.
- С помощью функционала Консоли управления через Тикет-систему.

Техническая поддержка осуществляется круглосуточно путем обращения Заказчика через Консоль управления и обработкой Исполнителем обращения в Тикет-системе.

Консультационная, информационная поддержка обеспечивается путем обращения Заказчика по телефону, через Консоль управления и обработкой Исполнителем обращения в Тикет-системе в соответствии с контактами Заказчика и временными рамками, предусмотренными в разделе «Контакты»: <https://www.ps.kz/company/contacts>.

8. Условия компенсации

8.1. В случае недоступности Услуги по вине Исполнителя и обращения Заказчика, направившего посредством Тикет-системы сообщение с указанием даты и суммарного времени простоя, сумма компенсации определяется согласно п. 8.3.

8.2. Если Исполнитель располагает собственными данными о времени простоя, он вправе использовать эти данные. Разногласия о времени простоя разрешаются путем переговоров сторон.

8.3. Компенсируется каждый час простоя в размере 1% от суммы ежемесячного платежа Заказчика за Услугу.

- стоимость Услуги в месяц / 100 × количество часов.**

При этом общая сумма компенсации не может превышать 100% стоимости Услуги в месяц. Компенсация начисляется на баланс аккаунта в Консоли управления Заказчика в виде бонусов.

8.4. Компенсация может выражаться в выплате денежных средств Заказчику только в случае его отказа от дальнейшего использования Услуги и проведения сверки взаиморасчетов.

8.5. Не подлежит компенсации простой:

- Связанный с обстоятельствами непреодолимой силы и иными обстоятельствами, произошедшими не по вине Исполнителя.
- Вызванный действиями (бездействием) Заказчика.
- Произошедший по причине отказа ПО, разработанного третьими лицами или являющимся собственностью (либо арендоемого) Заказчиком.
- Вызванный сбоями системы сетевых служб, находящимися за пределами прямого контроля Исполнителя, а также задержками распространения информации об обновлении DNS-записей.
- Связанный с проведением плановых и внеплановых работ согласно п. 7.1.